

Zasady rozpatrywania reklamacji w Hoist Towarzystwie Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 1

Niniejszy dokument określa zasady składania oraz rozpatrywania Reklamacji dotyczących usług świadczonych przez Hoist Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 2

Użyte w niniejszym dokumencie określenia oznaczają:

- 1) **Fundusz** – każdy z funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo,
- 2) **Klient** – osoba lub podmiot składający lub zamierzający złożyć Reklamację, który jest, był zamierza lub zamierzał być uczestnikiem Funduszu lub który zawarł z Towarzystwem umowę o świadczenie usługi zarządzania portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych lub z którym taka umowa może zostać zawarta – w przypadku podejmowania przez Towarzystwo lub tą osobę działań mających na celu zawarcie takiej umowy,
- 3) **Reklamacja** – wystąpienie skierowane do Towarzystwa przez Klienta, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Towarzystwo lub wykonywanej przez Towarzystwo działalności,
- 4) **Towarzystwo** – Hoist Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A.

§ 3

Dane Klienta, treść Reklamacji, postępowanie w sprawie Reklamacji lub jakiegokolwiek informacje charakterystyczne dla danego postępowania są poufne i mogą być ujawniane jedynie stronom postępowania reklamacyjnego oraz podmiotom działającym na zlecenie Towarzystwa lub Funduszu, które biorą udział w postępowaniu reklamacyjnym.

§ 4

1. Reklamacja może być złożona przez Klienta w szczególności:
 - 1) bezpośrednio w siedzibie Towarzystwa, pisemnie lub ustnie do protokołu,
 - 2) listownie, na adres siedziby Towarzystwa: ul. Gen. Józefa Bema 2, 50-265 Wrocław,
 - 3) telefonicznie na numer **+48 500 180 516**
 - 4) za pośrednictwem poczty elektronicznej na skrzynkę: **kontakt@hoisttffi.pl**.
2. W imieniu Klienta Reklamację może złożyć prawidłowo umocowany pełnomocnik Klienta, z zastrzeżeniem, że odpowiedź na Reklamację zostanie przesłana do pełnomocnika, zgodnie z zakresem udzielonego pełnomocnictwa oraz do wiadomości Klienta.

3. Na życzenie Klienta Towarzystwo przekazuje Klientowi potwierdzenie przyjęcia Reklamacji.

§ 5

1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta, tj.:

- a) w przypadku osób fizycznych – imię i nazwisko,

- b) w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej – firmę (nazwę) podmiotu lub jednostki oraz numer z właściwego rejestru lub REGON,

- 2) szczegółowy opis Reklamacji,

- 3) określenie żądania Klienta,

- 4) wniosek o przesłanie odpowiedzi w formie elektronicznej jeśli zgodnie z wolą Klienta odpowiedź powinna zostać przekazana za pośrednictwem poczty elektronicznej,

- 5) inne dane lub dokumenty jeżeli są niezbędne do merytorycznego rozpatrzenia Reklamacji.

2. W przypadku, gdy Reklamacja nie będzie zawierała danych umożliwiających jednoznacznej identyfikacji Klienta lub gdy Reklamacja będzie uniemożliwiała merytoryczne rozpoznanie, Towarzystwo podejmie działania zmierzające do kontaktu z Klientem w celu uzyskania wymaganych danych identyfikacyjnych lub uzupełnienie niezbędnych informacji.
3. Zapytania i wnioski o udzielenie informacji dotyczącej usług oferowanych przez Towarzystwo lub oświadczenia woli niespełniające cech Reklamacji rozpatrywane będą w trybie przewidzianym w „Polityce informacyjnej Hoist TFI S.A.”

§ 6

1. Towarzystwo rozpatruje Reklamację oraz udziela Klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi do Klienta przez jego upływem.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji lub wymagających uzyskania dodatkowych informacji, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do 60 dni kalendarzowych od daty otrzymania Reklamacji.
3. W przypadku reklamacji, o których mowa w ust. 2, Towarzystwa informuje Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia Reklamacji oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.

§ 7

1. Towarzystwo przekazuje Klientowi odpowiedź na Reklamację zawierającą:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, w przypadku nieuwzględnienia Reklamacji,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Towarzystwa w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie, gdy mają zastosowanie do rozpatrywanej Reklamacji, odpowiednich fragmentów statutu Funduszu, warunków emisji certyfikatów inwestycyjnych, formularza zapisu na certyfikaty inwestycyjne, żądania wykupu certyfikatów inwestycyjnych, innych dokumentów Funduszu lub odpowiednich fragmentów umowy o zarządzanie portfelem, w skład którego wchodzi jeden lub większa liczba instrumentów finansowych oraz stosownych przepisów prawa,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w Reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji Klienta, odpowiedź powinna również zawierać pouczenie o możliwości:
- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na Reklamację, a także o sposobie wniesienia tego odwołania,
 - 2) skorzystania z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego,
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
3. Odpowiedź na Reklamację przekazywana jest w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji na adres korespondencyjny Klienta. Odpowiedź może zostać przekazana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek Klienta.
4. Odpowiedź na Reklamację udzielana w formie pisemnej powinna zostać sporządzona przy użyciu czcionki, której czytelność odpowiada czytelności czcionki Times New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie Klienta przy użyciu większej czcionki.

§ 8

1. Klientowi przysługuje prawo odwołania się do Towarzystwa od stanowiska przedstawionego w odpowiedzi na Reklamację w terminie 14 dni od dnia doręczenia Klientowi odpowiedzi.
2. W przypadku odwołania Klienta od decyzji Towarzystwa lub złożenia ponownej Reklamacji, w której Klient powołuje się na zarzuty, do których Towarzystwo już się ustosunkowało, jeżeli okoliczności sprawy będą wskazywały na bezprzedmiotowość odwołania lub ponownej Reklamacji, Towarzystwo poinformuje Klienta o podtrzymaniu dotychczasowego stanowiska oraz pouczy, że w przypadku kierowania kolejnych odwołań lub Reklamacji przywołujących

tą samą argumentację, pozostaną one pozostawione bez odpowiedzi. Postanowienia ust. 3-6 stosuje się odpowiednio.

3. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z Reklamacji, Klient może wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego.
4. Klientowi przysługuje ponadto prawo do wystąpienia przeciwko Towarzystwu do sądu powszechnego, przy czym sądem właściwym miejscowo pozostaje według uznania Klienta sąd właściwy ze względu na siedzibę Towarzystwa, sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy lub inny sąd będący miejscowo właściwy w danej sprawie, jeżeli właściwość ta będzie wynikać z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
5. Na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego Klientowi przysługuje prawo wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie mediacji lub wniesienia pozwu do tegoż Sądu. Towarzystwo zastrzega możliwość niewyrażenia zgody na rozstrzygnięcie bądź mediacyjne rozwiązanie sporu przez Sądem Polubownym, w przypadku stwierdzenia oczywistej niezasadności prowadzenia takiego postępowania.

§ 9

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.